

NAMA : FIRZA FAUZIYYAH
NIM : 09031181419016
UTS MANAJEMEN TEKNOLOGI INFORMASI

ANALISIS POLA INTERAKSI E-COMMERCE DENGAN CUSTOMER

3 E-Commerce yang akan dibandingkan :

- a. Tokopedia (www.tokopedia.com)
- b. Blibli (www.blibli.com)
- c. Lazada (www.lazada.co.id)

Ada beberapa poin yang akan dianalisis interaksinya dengan customer dengan cara membandingkan, yaitu :

1. Setelah Log In
2. Proses Pencarian Produk
3. Hasil Pencarian Produk
4. Setelah Menyelesaikan Proses Order
5. Setelah Log Out
6. Setelah Log In Kembali

1. Setelah Register & Log In

- a. Tokopedia
 - Setelah register & login, Tokopedia mengirimkan email ucapan selamat bergabung

tokopedia

Selamat Bergabung di Tokopedia

Hi Firza Fauziyyah,

Akun Anda sudah kami aktifkan. Anda mendaftar menggunakan email: firza4497@gmail.com. Masukkan email dan password yang Anda daftarkan tersebut setiap kali log in ke Tokopedia.

Siap mencari produk dari ribuan penjual online di Indonesia?

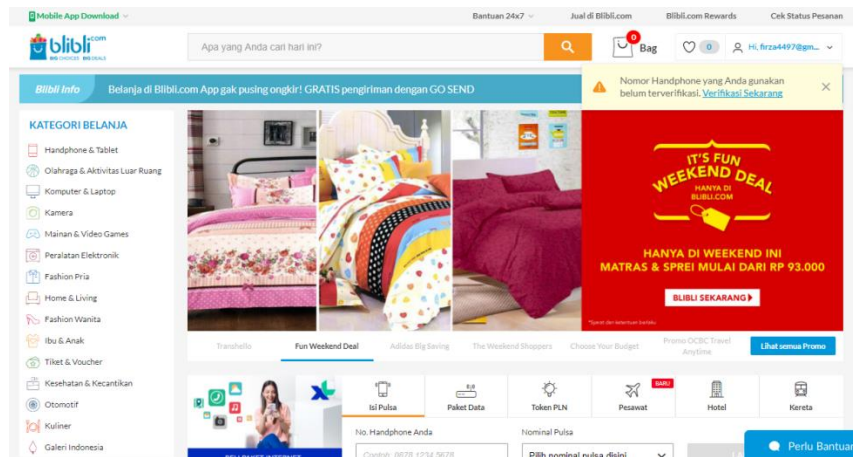
[Cari Disini](#)

Nikmati kemudahan pembayaran dengan TokoCash

[Aktivasi TokoCash](#)

b. Blibli

- Setelah register & login, langsung menuju ke halaman home



c. Lazada

- Setelah register & login, Lazada mengirimkan email pemberitahuan bahwa registrasi berhasil



2. Proses Pencarian Produk

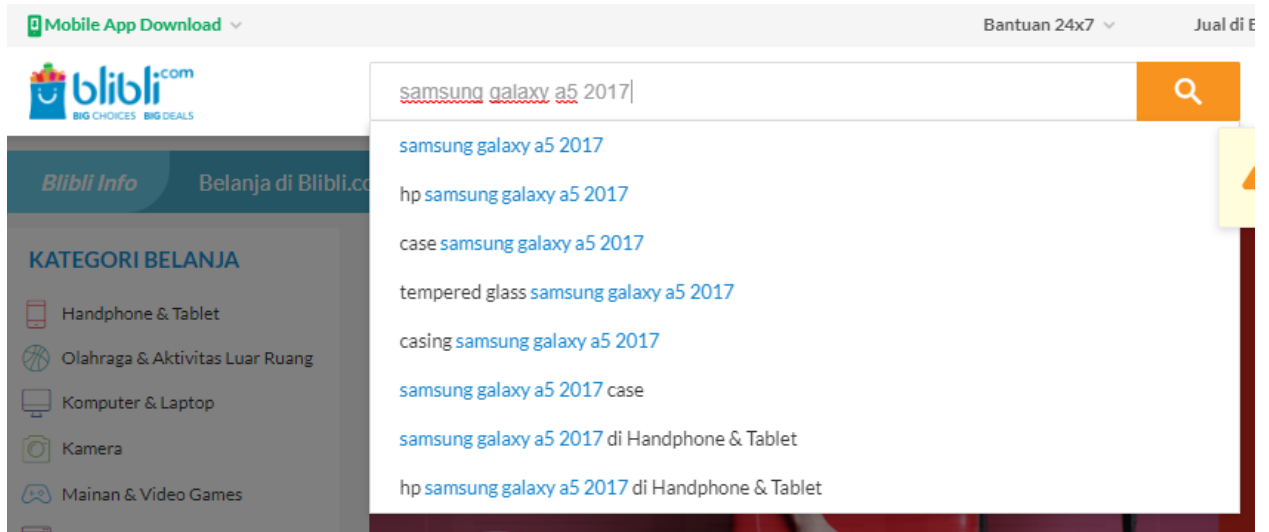
a. Tokopedia

- Saat mengetik item yg kita cari, terdapat rekomendasi kategori di search bar



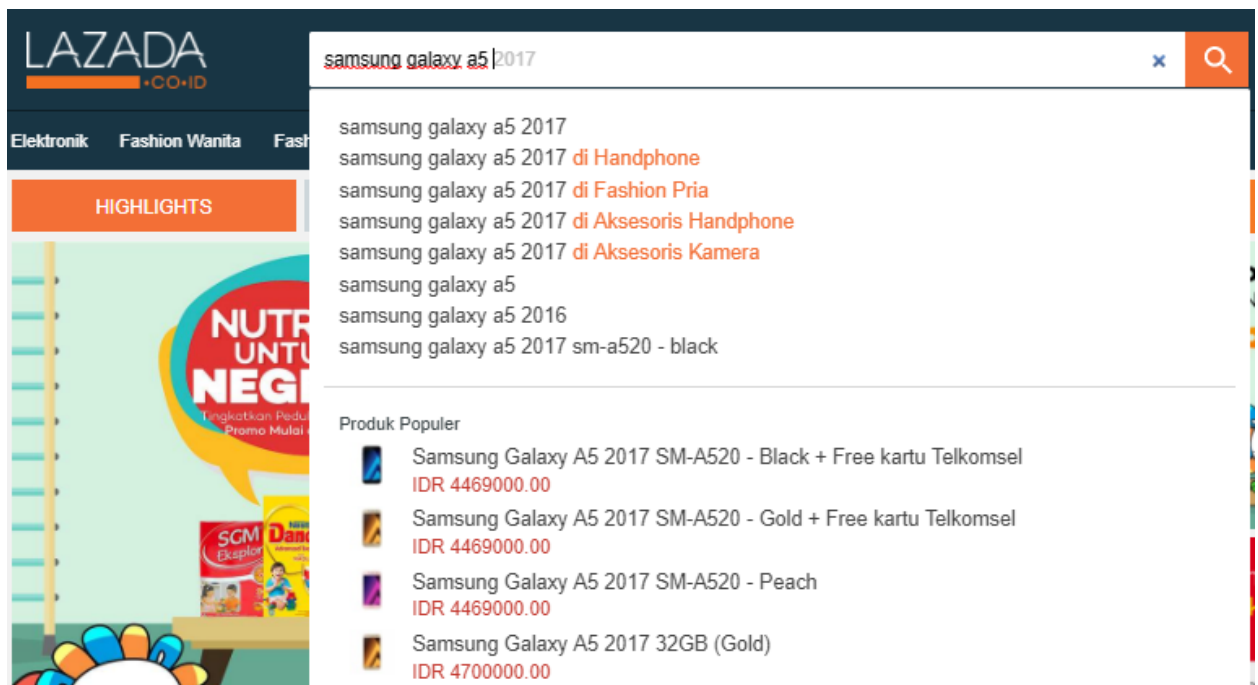
b. Blibli

- Saat mengetik item dicari, terdapat beberapa rekomendasi jenis produk yang berhubungan dengan keyword yang di-input di search bar dan kategorinya



c. Lazada

- Saat mengetik item yang dicari, terdapat beberapa rekomendasi jenis produk yang berhubungan dengan keyword yang di-input di search bar dan kategorinya, beserta rekomendasi produk populer sejenis



3. Hasil Pencarian Produk

a. Tokopedia

- Hasil yang tampil masih belum sesuai dengan keyword + pilihan kategori yang diinput sebelumnya (saya pilih kategori hp, tapi keluar aksesoris hp). Kemudian di

bagian paling atas hasil pencarian terdapat beberapa iklan produk-produk yang berhubungan dengan item yang dicari, barulah hasil pencarian yang sebenarnya. Secara default diurutkan berdasarkan yang paling sesuai

- Terdapat berbagai macam filter dan juga pilihan urutan (relevansi, termahal, termurah, rating dll)
- Setelah memilih filter dan urutan, barulah produk sesuai dengan yang dicari

The image shows two screenshots of the Tokopedia website. The top screenshot displays the search results for 'samsung galaxy a5 2017' sorted by 'Paling Sesuai' (Most Relevant). It features a grid of six product cards, including Samsung Galaxy Note 8, Samsung Galaxy C7 (2017), Samsung Galaxy S5 Active, Samsung Galaxy Camera 2 GC200, Spigen Slim Armor Samsung Galaxy S8, and Spigen Tough Armor Samsung Galaxy S8 Plus. Below the grid is a filter sidebar on the left and a navigation bar at the bottom.

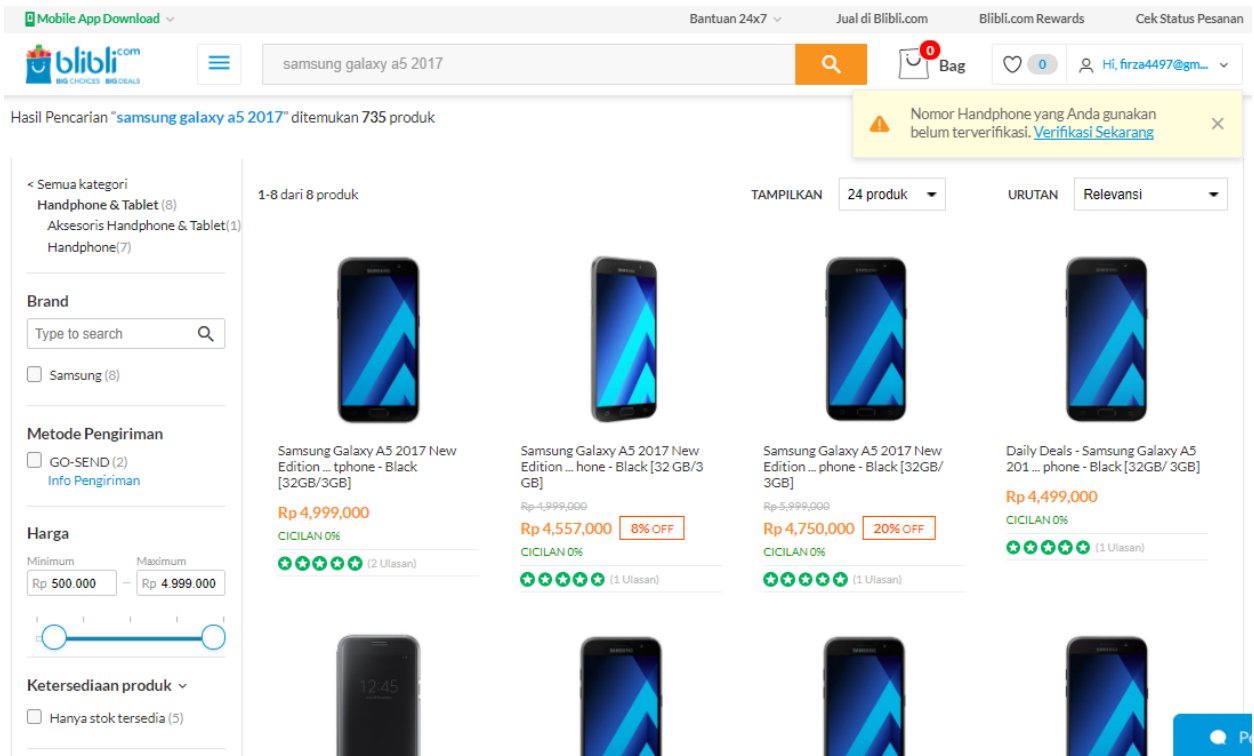
The bottom screenshot shows the same search results but with filters applied. The 'Filter' sidebar on the left includes:

- Rating: 5 stars
- Kategori: Handphone & Tablet, Fashion Pria
- Harga: Rp (Minimum and Maximum)
- Brand: Samsung
- Warna: A color selection palette
- Lokasi: Jaodetabek, Kota Bandung, DKI Jakarta, Kota Surabaya

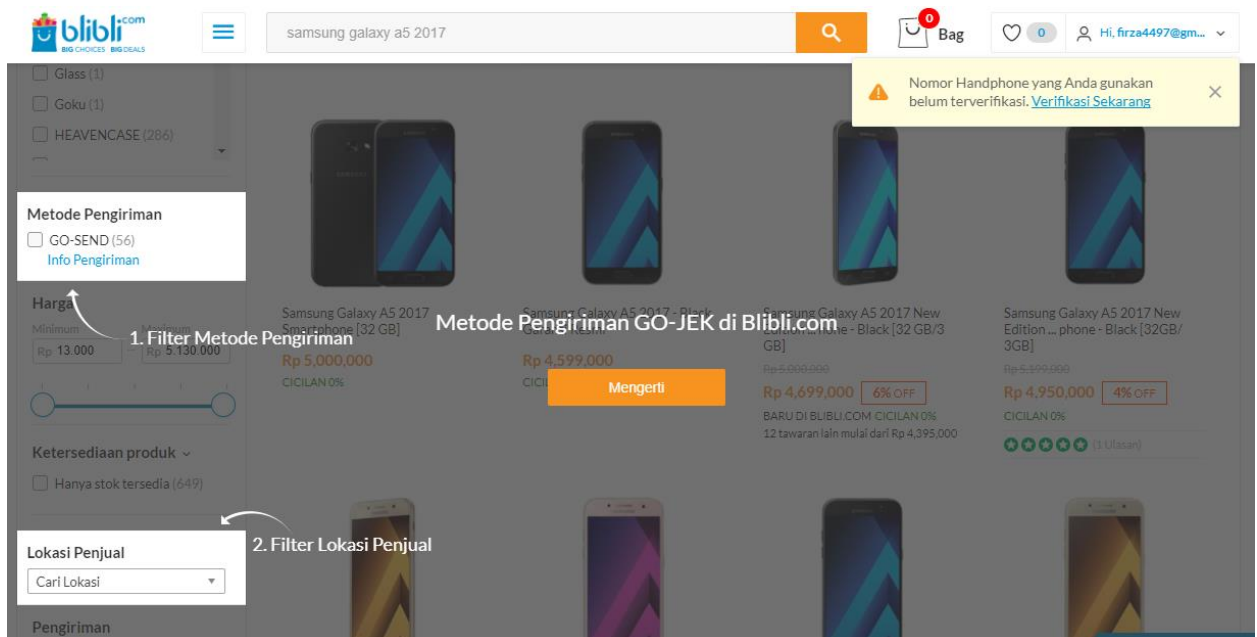
 The main product grid is sorted by 'Termahal' (Most Expensive) and shows items like 'CASE RUGGED ARMOR CARBON HARD SOFT', 'SAMSUNG GALAXY S7 EDGE, FLAT ALUMINIUM', 'HARDCASE MILITARY SAMSUNG GALAXY S7, S7', 'Samsung Galaxy Note 4 N910 Soft Shell', 'Samsung Galaxy Note 5 N920 Ultra Thin Soft Shell', and several Samsung Galaxy A5 2017 models.

b. Bibli

- Hasil yang tampil sudah sesuai dengan keyword + pilihan kategori yang diinput sebelumnya. Secara default diurutkan berdasarkan relevansi



- Muncul pop-up tentang petunjuk singkat tentang penggunaan filter-filter yg tersedia



c. Lazada

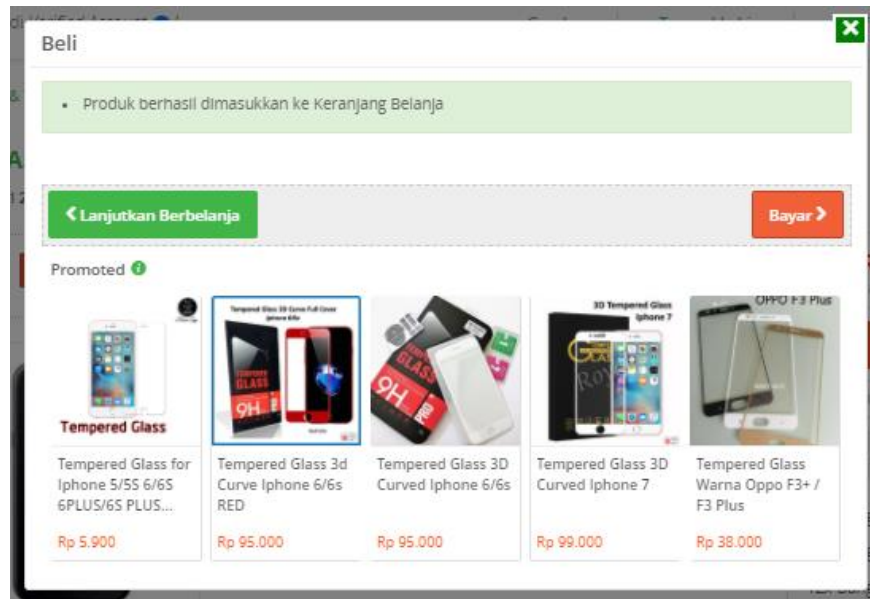
- Hasil yang tampil sudah sesuai dengan keyword + pilihan kategori yang diinput sebelumnya. Secara default diurutkan berdasarkan yang terpopuler

The screenshot shows the Lazada website interface. At the top, there is a navigation bar with the Lazada logo, a search bar containing 'samsung galaxy a5 2017', and various utility links like 'DOWNLOAD APP', 'MENJADI SELLER', 'CUSTOMER CARE', 'LACAK PESANAN', and 'FIRZA F...'. Below the search bar, there are category filters: 'Elektronik', 'Fashion Wanita', 'Fashion Pria', 'Peralatan Rumah Tangga', 'Kesehatan & Kecantikan', 'Bayi & Mainan Anak', 'Olahraga & Travel', 'Groceries, Media & Pets', 'Mobil & Motor', and 'Koleksi Taobao'. The main content area displays search results for 'samsung galaxy a5 2017', showing 516 items found. The results are sorted by 'Terpopuler'. Four product listings are visible, each with a product image, title, price, discount, and rating. The first listing is 'Samsung Galaxy A5 2017 SM-A520 - Biru' with a price of RP 5.100.000 and a -2% discount. The second is 'Samsung Galaxy A5 2017 - LTE - DS - 32GB' with a price of RP 4.369.000 and a -13% discount. The third is 'Samsung Galaxy A5 2017 SM-A520 - Blue + Free kartu Telkomsel' with a price of RP 4.495.000. The fourth is 'Samsung Galaxy A5 2017 SM-A520 - Blue + Free kartu Telkomsel' with a price of RP 4.495.000. On the left side, there is a 'REFINE BY CATEGORY' section with a list of categories and a 'Lihat Semua' link. Below that, there are 'LAZADA HIGHLIGHTS' with checkboxes for 'Free Ongkir Bali NT (8)' and 'Free Ongkir Jawa (8)'. On the right side, there is a 'Atur berdasarkan:' dropdown menu set to 'Terpopuler' and a 'Tampilan' section with grid and list view icons.

4. Setelah Menyelesaikan Proses Order

a. Tokopedia

- Setelah menyelesaikan proses order dengan menginputkan data-data yang diperlukan untuk keperluan pengiriman, ada pop-up yang berisi notification bahwa produk berhasil masuk ke keranjang belanja, dan dibawahnya terdapat beberapa iklan produk-produk yang berhubungan dengan produk yang dipesan sebelumnya.



- Setelah mengisi data-data untuk keperluan pembayaran, beralih ke halaman informasi bahwa checkout berhasil beserta rincian batas waktu dan jumlah yang harus dibayar, yang juga dikirimkan ke email

Checkout Berhasil

Mohon Segera Selesaikan Pembayaran

Sisa waktu pembayaran Anda

23 : 58 : 05

Jam Menit Detik

Minggu 15 Oktober 2017 pukul 23:25

Jumlah yang harus dibayar

Rp 4.836.648

Transfer tepat sampai 3 digit terakhir. Perbedaan jumlah pembayaran akan menghambat proses verifikasi.

tokopedia

Mohon segera selesaikan pembayaran Anda

Checkout berhasil pada tanggal Sabtu, 14 Oktober 2017, 23:22 WIB

Total Pembayaran Rp 4.836.648 Transfer tepat hingga 3 digit terakhir	Batas Waktu Pembayaran Minggu, 15 Oktober 2017, 23:22 WIB
Metode Pembayaran  Transfer BNI	Referensi Pembayaran PYM/20171014/XVII/X/114706286

b. Blibli

- Setelah menyelesaikan proses order dengan menginputkan data-data yang diperlukan mulai dari keperluan untuk pengiriman sampai pembayaran, beralih ke halaman yang berisi notification bahwa proses pemesanan telah berhasil dan terdapat informasi kode pembayaran beserta petunjuk pembayaran lewat transfer bank (sesuai dengan metode pembayaran yang dipilih sebelumnya)

Terima Kasih

Nomor Handphone yang Anda gunakan belum terverifikasi. [Verifikasi Seka](#)

Terima Kasih, Firza

Transaksi akan diproses apabila Anda melakukan pembayaran sebelum tanggal 15 Oktober 2017, pukul 20:39 WIB.

Kode Pembayaran:

350383082760

Petunjuk Pembayaran

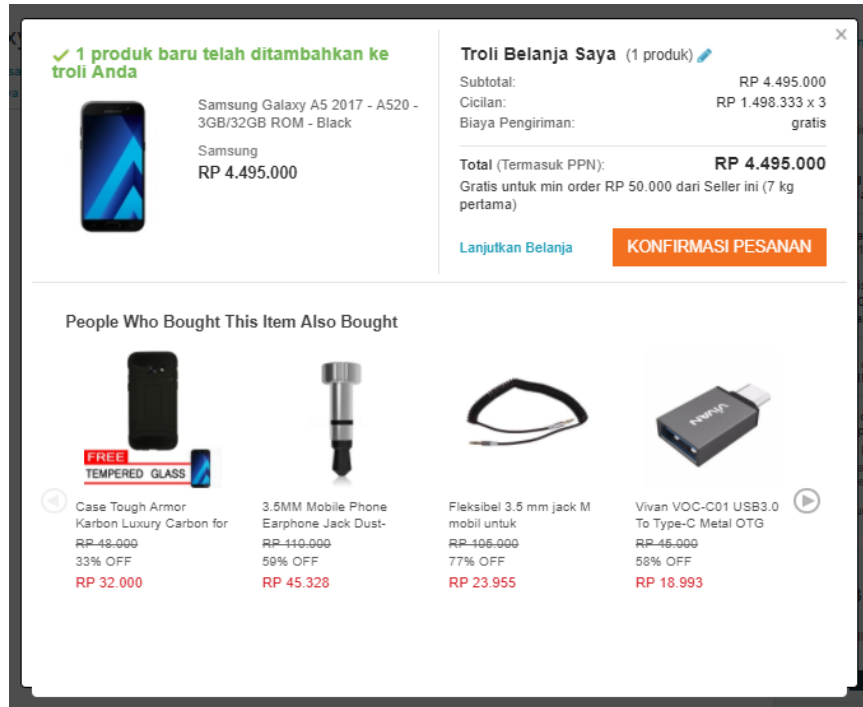
ATM Mandiri Mandiri Internet Banking Mobile Banking Mandiri Online

1. Masukkan PIN ATM Anda
2. Pada menu utama, pilih menu **Pembayaran**
3. Lalu pilih menu **Multi Payment** (Jika di layar belum tersedia, tekan menu "Lainnya" dan pilih "Multi Payment")
4. Masukkan nomor **70012** pada kode perusahaan kemudian tekan tombol Benar
5. Masukkan kode pembayaran **350383082760**
6. Periksa kembali data transaksi anda dan selesaikan proses pembayaran

[Ganti Metode Pembayaran](#)

c. Lazada

- Setelah menambahkan produk yang kita pilih ke keranjang belanja, muncul pop-up yang berisi informasi produk yang dipilih beserta rincian total pembayaran dan button konfirmasi pesanan. Di bagian bawahnya terdapat beberapa rekomendasi berupa produk-produk lain yang dibeli juga oleh konsumen lain saat membeli produk yang kita pesan



- Setelah menyelesaikan proses order dengan menginputkan data-data yang diperlukan mulai dari keperluan untuk pengiriman sampai pembayaran, beralih ke halaman yang berisi notification bahwa proses pemesanan telah berhasil dan terdapat informasi nomor virtual account beserta petunjuk pembayaran lewat transfer atm bank (sesuai dengan metode pembayaran yang dipilih sebelumnya) dan rincian ordernya.

✓ Selamat!

Hi Firza Fauziyyah,

Terima kasih telah berbelanja di Lazada.

Mohon lakukan pembayaran melalui internet/mobile banking atau melalui ATM di Mandiri cabang terdekat dalam jangka waktu kurang dari 24 jam. Jika tidak pesanan Anda akan dibatalkan.

Info Penting: Silahkan catat nomor Virtual Account Anda **7103916193552** atau lihat Email Anda untuk informasi.

Pembayaran melalui Mandiri ATM & E-banking Mandiri dapat dilakukan dengan mengikuti petunjuk berikut:

Mandiri

Mandiri ATM

1. Pada menu utama, pilih menu "Bayar/Beli"
2. Pilih menu "Multi Payment" (Jika di layar belum tersedia, tekan menu "Lainnya")
3. Masukkan nomor kode perusahaan/instansi (70009)
4. Masukkan kode akun virtual 710 diikuti dengan nomor pesanan Anda (7103916193552)
5. Periksa kembali nomor rekening tujuan dan nominal pembayaran Anda pada halaman Konfirmasi Pembayaran

Mandiri Internet Banking (E-banking)

Silakan periksa tab Promosi atau folder Spam jika Anda tidak menerima email apapun setelah menempatkan pesanan.

- Terdapat SMS dan email tentang informasi order dan nomor order



Pesanan #3916193552.
Mohon bayar Rp.4,495,000
ke Mandiri. Kode
perusahaan 70009 (ATM)/
Penyedia Jasa: MitraPay (E-
Banking). Masukkan
#7103916193552. Valid 24
jam

20:21



Lazada Indonesia <customer@email.lazada.co.id>
ke saya ▾

20.16 (24 menit yang lalu) ☆



Bayar di Tempat | Pengiriman Gratis * | Pengembalian Gratis

Nomor Pemesanan : 3916193552

Dear Firza Fauziyyah ,

Terima kasih telah berbelanja di Lazada.co.id.

Pembayaran dapat dilakukan melalui ATM atau Internet Banking. Mohon lakukan pembayaran dalam jangka waktu **kurang dari 24 jam**. Jika tidak pesanan Anda akan dibatalkan.

Mandiri ATM

- Pada menu utama, pilih menu "Bayar/Beli"
- Pilih menu "Multi Payment" (Jika di layar belum tersedia, tekan menu "Lainnya")
- Masukkan nomor kode perusahaan/instansi (70009)
- Masukkan kode akun virtual 710 diikuti dengan nomor pesanan Anda **7103916193552**
- Periksa kembali nomor rekening tujuan dan nominal pembayaran Anda pada halaman Konfirmasi Pembayaran

Mandiri Internet Banking

- Login ke Internet banking Mandiri anda lalu pilih menu "Bayar" kemudian pilih "Lainnya"
- Pilih "Penyedia Jasa: MitraPay"
- Masukkan nomor pesanan **7103916193552**, lalu tekan "Lanjutkan"
- Pilih pembayaran yang akan diproses, kemudian tekan "Lanjutkan"
- Cek informasi yang tertera di layar lalu tekan "Lanjutkan"

Setelah pembayaran anda berhasil, anda akan menerima email konfirmasi dengan rincian informasi pada pesanan anda

5. Setelah Log Out

a. Tokopedia

- Setelah menyelesaikan proses order dan log out, keesokannya Tokopedia mengirimkan email untuk mengingatkan tentang pesanan yang belum dibayar, dan kemudian mengirimkan email serupa beberapa jam setelahnya.



Segera Lakukan Pembayaran Anda

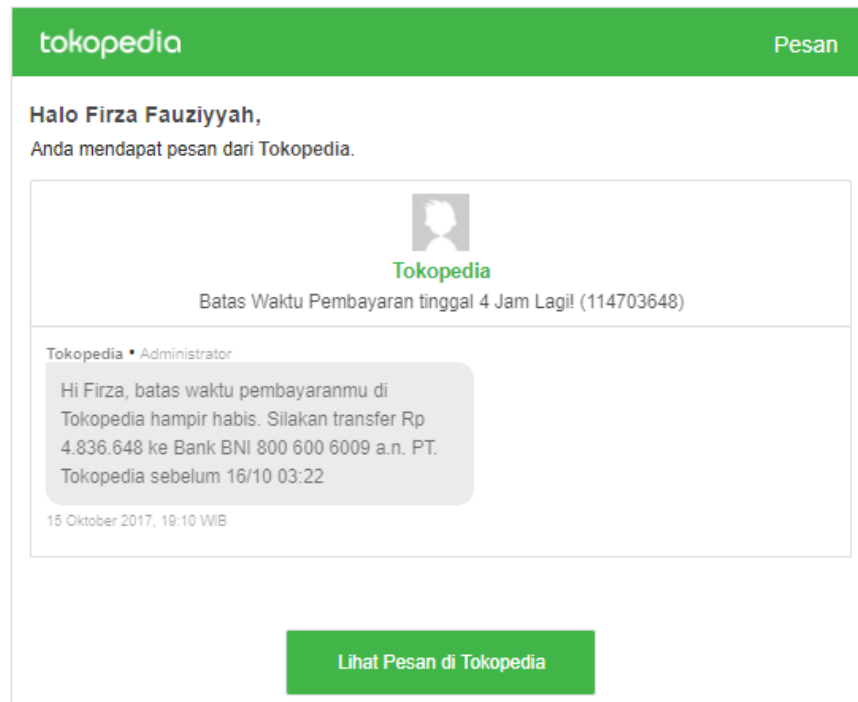
Hai Firza,

Jangan lupakan pesanan anda. Silakan lakukan pembayaran paling lambat tanggal
16 Oktober 2017, 03:22 WIB

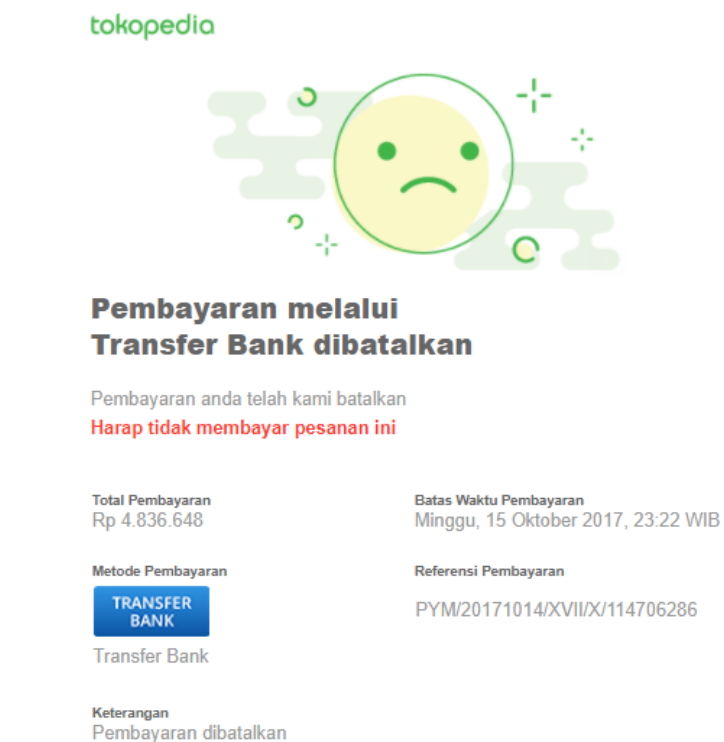
Total tagihan

Rp 4.836.648

Mohon transfer sesuai dengan jumlah yang tertera
(termasuk 3 digit terakhir)




- Saat telah melewati batas waktu pembayaran, Tokopedia mengirimkan email pemberitahuan bahwa pesanan telah dibatalkan karena pembayaran belum dilakukan



b. Blibli

- Saat telah melewati batas waktu pembayaran, Blibli mengirimkan email pemberitahuan bahwa pesanan telah dibatalkan karena pembayaran belum dilakukan

Konfirmasi Order Cancelled Payment Expired - 12009856274 - Firza Fauziyyah Kotak Masuk x

 no-reply@blibli.com
ke saya ▾



Halo, Firza Fauziyyah!
Terima kasih telah berbelanja di Blibli.com.

Pesanan Anda telah kami batalkan karena kami belum menerima pembayaran hingga tanggal yang telah ditentukan.

[BELANJA PRODUK LAINNYA](#)

[Pesanan Anda](#)

NO. PESANAN
12009856274

Produk

Samsung Galaxy A5 2017 New Edition SM-A520 Smartphone - Black [32GB/ 3GB] Hitam
Jumlah: 1

c. Lazada







- Lazada tidak mengirimkan pemberitahuan dalam bentuk apapun setelah mengirimkan SMS tentang detail order sebelumnya

6. Setelah Log In Kembali

a. Tokopedia

- Beberapa hari setelah log out, saat log in kembali, di halaman home terdapat rekomendasi produk berdasarkan minat konsumen. Sesuai dengan produk yang saya cari sebelumnya, maka hasil rekomendasinya pun menampilkan produk-produk serupa atau pun berhubungan dengan produk tsb

Inspirasi dari Minat Anda

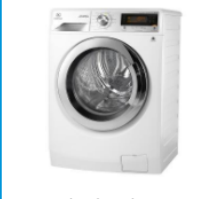
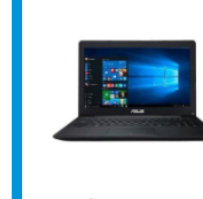

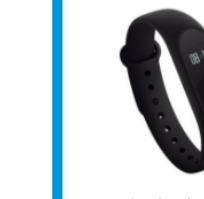

 <p>iphone 7 32gb jet black</p> <p>Rp 10.000.000</p>	 <p>samsung a7 2017</p> <p>Rp 5.800.000</p>	 <p>Oppo f3</p> <p>Rp 4.000.000</p>
 <p>oppo f3 plus</p> <p>Rp 6.250.000</p>	 <p>samsung galaxy A5 2017</p> <p>Rp 4.800.000</p>	 <p>iphone 7 plus 256gb black</p> <p>Rp 14.500.000</p>

b. Blibli

- Beberapa hari setelah log out, saat log in kembali, halaman home terlihat seperti biasa, tidak terdapat rekomendasi produk ataupun penawaran produk-produk yang sejenis atau berhubungan dengan produk yang pernah dicari sebelumnya. Produk-produk yang ada di halaman home adalah produk yang dipromosikan sesuai dengan kategorinya masing-masing, dan juga produk-produk yang sedang didiskon

Hot Deals
Berakhir dalam 5:18:52

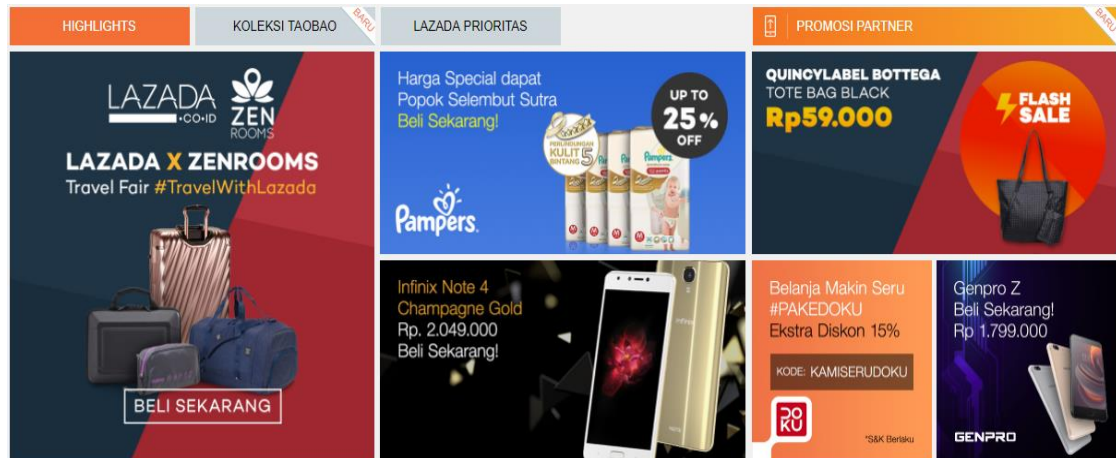
Hot Deals

 <p>Hot Deals - Electrolux EWF12022EU Mesin Cuci</p> <p>Rp-10,199,000</p> <p>Rp 9,548,000 (-7%)</p> <p>CICILAN 0%</p>	 <p>Hot Deals - Asus E2025A-FD111T Notebook - Black [11.6</p> <p>Rp-3,399,000</p> <p>Rp 2,949,000 (-14%)</p> <p>CICILAN 0%</p>	 <p>Hot Deals - Samsung Galaxy J2 Prime Smartphone - Black [8GB/</p> <p>Rp-1,599,000</p> <p>Rp 1,419,000 (-12%)</p> <p>CICILAN 0%</p>	 <p>Hot Deals - Xiaomi MI-Band 2 Activity Trackers & Pedometers -</p> <p>Rp-399,000</p> <p>Rp 325,000 (-19%)</p>	 <p>Hot Deals - Fotopro S3 Lite Tripod</p> <p>Rp-395,000</p> <p>Rp 316,000 (-20%)</p>
--	---	---	---	--

Syarat dan Ketentuan

c. Lazada

- Seperti Blibli, beberapa hari setelah log out, saat log in kembali, halaman home terlihat seperti biasa, tidak terdapat rekomendasi produk ataupun penawaran produk-produk yang sejenis atau berhubungan dengan produk yang pernah dicari sebelumnya. Produk-produk yang ada di halaman home adalah produk yang dipromosikan oleh merchant-merchant yang bekerja sama dengan lazada juga produk-produk yang sedang didiskon



KESIMPULAN

1. Setelah Log In
Diantara ketiga e-commerce tersebut, menurut saya, Tokopedia dan Lazada menjadi yang paling 'ramah' terhadap pelanggan karena mereka mengirimkan email selamat bergabung kepada customer.
2. Proses Pencarian Produk
Diantara ketiga e-commerce tersebut, menurut saya, Lazada menjadi yang terbaik karena selain menampilkan pilihan kategori dr produk, juga menampilkan pilihan produk-produk populer yang sesuai dengan produk yang dicari.
3. Hasil Pencarian Produk
Diantara ketiga e-commerce tersebut, menurut saya, Blibli dan Lazada adalah yang terbaik karena hasil pencarian benar-benar sesuai dengan produk yang dicari dan produk yang ditampilkan diurutkan berdasarkan relevansi dan kepopuleran, juga menampilkan produk-produk yang memiliki rating tinggi.
4. Setelah Menyelesaikan Proses Order
Diantara ketiga e-commerce tersebut, menurut saya, Lazada dan Tokopedia menjadi yang terbaik karena mengirimkan pemberitahuan tentang detail pemesanan lewat email dan SMS dan juga mengingatkan untuk melakukan pembayaran barang yang telah

dipesan sebelum batas waktunya habis. Dengan begitu, jika ada seseorang yang memesan barang dengan menggunakan akun kita tanpa sepengetahuan kita, kita dapat mengetahuinya dari email dan SMS yang didapat.

5. Setelah Log Out

Diantara ketiga e-commerce tersebut, menurut saya, Tokopedia menjadi yang terbaik karena mengirimkan email pemberitahuan untuk mengingatkan tentang pembayaran yang belum dilakukan sebanyak 2 kali sampai akhirnya mengirimkan email pemberitahuan bahwa order telah dibatalkan secara otomatis karena telah melewati batas pembayaran.

6. Setelah Log In Kembali

Diantara ketiga e-commerce tersebut, menurut saya, Tokopedia menjadi yang terbaik karena saat kita login kembali, di halaman home terdapat rekomendasi produk yang sejenis yang pernah kita cari sebelumnya, sehingga terasa lebih 'personal'.

Secara keseluruhan, menurut saya Tokopedia mempunyai interaksi terbaik dengan customer, baik dari sisi keramahan, keamanan, dan juga terasa lebih personal karena mereka mempelajari pola minat customer berdasarkan pencarian produk yang pernah dilakukan sebelumnya.